

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN GÒ VẤP

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Nghị quyết số 725/2009/UBTVQH12 ngày 16 tháng 01 năm 2009 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XII về điều chỉnh nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và quy định nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của Ủy ban nhân dân huyện, quận, phường nơi không tổ chức Hội đồng nhân dân huyện, quận, phường;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 37/2014/NĐ-CP ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

Căn cứ Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương;

Căn cứ Quyết định số 3677/QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nội vụ tại Tờ trình số 747/TTr-NV ngày 06 tháng 11 năm 2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

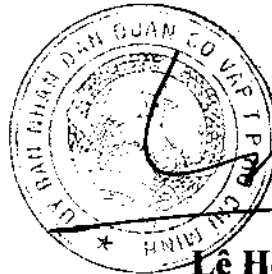
Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Trưởng phòng Nội vụ, Trưởng phòng Tư pháp, Trưởng phòng Tài chính - Kế hoạch, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường, các tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /s/

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Thường trực HĐND TP;
- Ông Lê Thanh Liêm - PTC UBND TP;
- Sở Nội vụ: P.CCHC;
- Sở Tư pháp: P.KSTTHC;
- Sở TC; Sở KHCN; Sở TTTT;
- Sở TNMT; Sở GDĐT; Cục Thuế TP;
- Thường trực Quận ủy;
- UBND quận: CT và các PCT;
- BTT.UBMTTQVN quận (để giám sát);
- Website quận (để công khai);
- Lưu: VT, PNV (ĐAN).

(để
báo cáo)

CHỦ TỊCH



Lê Hoàng Hà

QUY CHẾ

**Thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông
tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp**
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~947~~ **947**/QĐ-UBND ngày ~~09~~ **09** tháng 11 năm 2015
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. “*Cơ chế một cửa*” là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của một cơ quan hành chính nhà nước trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan hành chính nhà nước.

2. “*Cơ chế một cửa liên thông*” là cách thức giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp hoặc giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong việc công khai, hướng dẫn thủ tục hành chính; tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả được thực hiện tại một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của một cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*” là đầu mối tập trung hướng dẫn thủ tục hành chính, tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức để chuyển đến các cơ quan chuyên môn hoặc cấp có thẩm quyền giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

2. “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại*” là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trang thiết bị điện tử và áp dụng phần mềm điện tử trong các giao dịch hành chính giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau trong việc công khai, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ để chuyển đến các cơ quan chuyên môn giải quyết và nhận, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông trên tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 3. Các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Niêm yết công khai, đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính của Ủy ban nhân dân Thành phố theo quy định.

2. Bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức; việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện **không quá 01 (một) lần** trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại một cơ quan chuyên môn.

3. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan hành chính nhà nước trong giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

4. Việc thu phí, lệ phí của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Cơ quan áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp.

2. Ủy ban nhân dân 16 phường trên địa bàn quận Gò Vấp.

3. Các cơ quan của Thành phố được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa bàn quận Gò Vấp, như: Chi cục Thuế quận Gò Vấp, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận Gò Vấp... (sau đây gọi chung là các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc).

Điều 5. Phạm vi áp dụng cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. “*Cơ chế một cửa*” được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của một trong các cơ quan quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

2. “*Cơ chế một cửa liên thông*” được thực hiện trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực: Đầu tư; đất đai; đăng ký kinh doanh; cấp giấy phép xây dựng; tư pháp và các lĩnh vực khác thuộc thẩm quyền của nhiều cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp.

Chương II

QUY TRÌNH THỰC HIỆN CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 6. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa

1. Tiếp nhận hồ sơ

a) Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

b) Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ:

- Trường hợp hồ sơ không thuộc phạm vi giải quyết thì hướng dẫn để cá nhân, tổ chức đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Trường hợp hồ sơ chưa hợp lệ thì lập Phiếu hướng dẫn hoàn thiện cụ thể (Mẫu số 01);

c) Công chức tiếp nhận hồ sơ nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 02) và phần mềm điện tử (nếu có); lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (Mẫu số 03);

d) Trường hợp công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được phân công giải quyết hồ sơ thì nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 02) và phần mềm điện tử (nếu có):

- Đối với hồ sơ quy định giải quyết và trả kết quả ngay, không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả: Công chức thẩm định, lập Phiếu trình (Mẫu số 05) trình cấp thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

- Đối với hồ sơ quy định có thời hạn giải quyết: Công chức lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*Mẫu số 03*); thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định và trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức.

2. Chuyển hồ sơ

a) Sau khi tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này, công chức lập Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 04*);

b) Chuyển hồ sơ và Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 04*) cho cơ quan, tổ chức liên quan giải quyết. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 04*) được chuyển theo hồ sơ và lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Giải quyết hồ sơ

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan, tổ chức phân công cán bộ, công chức giải quyết như sau:

a) Trường hợp không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức thẩm định, trình hồ sơ kèm Phiếu trình (*Mẫu số 05*) để cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ: Công chức báo cáo người có thẩm quyền phương án thẩm tra, xác minh và tổ chức thực hiện. Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ và lưu tại cơ quan giải quyết;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh đủ điều kiện giải quyết: Công chức thẩm định, trình hồ sơ kèm Phiếu trình (*Mẫu số 05*) để cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

- Đối với hồ sơ qua thẩm tra, xác minh chưa đủ điều kiện giải quyết: Công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ kèm theo Thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (*Mẫu số 06*) và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan, tổ chức có liên quan đã cung cấp thông tin lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ;

c) Các hồ sơ quy định tại Điểm a, b Khoản này sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết, công chức báo cáo cấp có thẩm quyền trả lại hồ sơ và Thông báo không giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 07*) và nêu rõ lý do. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ (*Mẫu số 02*). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định;

d) Các hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính Thông báo hồ sơ quá hạn (*Mẫu số 08*) và Văn bản xin lỗi (*Mẫu số 09*) của cơ quan đó (nếu do lỗi của công chức thuộc cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ trong quá trình thụ lý, tham mưu giải quyết hồ sơ nhưng để quá hạn; ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả) chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để chuyển đến cá nhân, tổ chức.

4. Trả kết quả giải quyết hồ sơ

Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhập vào Sổ theo dõi hồ sơ (*Mẫu số 02*) và phần mềm điện tử (nếu có) và thực hiện như sau:

a) Các hồ sơ đã giải quyết xong: Trả kết quả giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và thu phí, lệ phí (nếu có); trường hợp cá nhân, tổ chức đã đăng ký nhận kết quả

qua dịch vụ bưu chính thì việc trả kết quả, thu phí, lệ phí (nếu có) và cước phí được thực hiện qua dịch vụ bưu chính; nếu thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 thì việc trả kết quả và thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

b) Đối với hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Liên hệ với cá nhân, tổ chức để thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (*Mẫu số 06*) của cơ quan trực tiếp thụ lý, tham mưu giải quyết hồ sơ và Văn bản xin lỗi (*Mẫu số 10*) của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (nếu do lỗi của công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả khi tiếp nhận hồ sơ). Việc bổ sung hồ sơ **không được quá 01 (một) lần** trong suốt quá trình thụ lý, giải quyết hồ sơ;

c) Đối với hồ sơ không giải quyết: Công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ với cá nhân, tổ chức để trả lại hồ sơ kèm theo Thông báo không giải quyết hồ sơ (*Mẫu số 07*) của cơ quan trực tiếp tham mưu, giải quyết hồ sơ;

d) Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết: Thông báo hồ sơ quá hạn (*Mẫu số 08*) kèm văn bản xin lỗi (*Mẫu số 09*) của cơ quan trực tiếp tham mưu, giải quyết hồ sơ (nếu do lỗi của công chức thuộc cơ quan chuyên môn đó trong quá trình thụ lý, tham mưu giải quyết hồ sơ nhưng để quá hạn; ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả) chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để chuyển đến cá nhân, tổ chức;

đ) Đối với hồ sơ giải quyết xong trước thời hạn trả kết quả: Công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả liên hệ để cá nhân, tổ chức nhận kết quả và phải tổng hợp, báo cáo lãnh đạo về các trường hợp trả hồ sơ trước hạn để quản lý chung;

e) Trường hợp cá nhân, tổ chức chưa đến nhận hồ sơ theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (*Mẫu số 03*) thì kết quả giải quyết hồ sơ được lưu giữ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Điều 7. Quy trình thực hiện cơ chế một cửa liên thông giải quyết thủ tục hành chính

1. Các loại hình liên thông

a) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp: giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận; giữa các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận và cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa bàn quận;

b) Liên thông giữa các cơ quan hành chính nhà nước các cấp: Giữa Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận hoặc các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc đặt tại địa bàn quận.

2. Quy trình liên thông

a) Tiếp nhận hồ sơ:

- Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*” của cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính, nộp trực tuyến ở những nơi có quy định nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính, nhận hồ sơ trực tuyến;

- Công chức làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*” kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ theo quy định tại Điểm b, c Khoản 1 Điều 6 của Quy chế này;

b) Chuyên và giải quyết hồ sơ:

- Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cơ quan chủ trì tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan phối hợp bằng văn bản, cơ quan được hỏi ý kiến phải trả lời trong thời gian quy định;

- Trường hợp việc giải quyết thủ tục hành chính cần được thực hiện sau khi có kết quả giải quyết của cơ quan phối hợp thì cơ quan chủ trì gửi Phiếu chuyển tài liệu (Mẫu số 11) kèm hồ sơ cho cơ quan phối hợp để giải quyết trong thời gian quy định;

- Trên cơ sở giải quyết hồ sơ của các cơ quan phối hợp, cơ quan chủ trì thẩm định và trình hồ sơ kèm Phiếu trình (Mẫu số 05) đề cấp có thẩm quyền quyết định và chuyển kết quả giải quyết hồ sơ đến “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” nơi cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ;

- Trường hợp hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trả lại hồ sơ kèm theo Thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (Mẫu số 06) và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung. Thời gian mà các cơ quan chuyên môn, tổ chức đã giải quyết lần đầu được tính trong thời gian giải quyết hồ sơ. “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” liên hệ với cá nhân, tổ chức để chuyển Văn bản xin lỗi (Mẫu số 10) của “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” (nếu do lỗi của công chức thuộc “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” khi tiếp nhận hồ sơ) và yêu cầu bổ sung hồ sơ theo thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (Mẫu số 06) của cơ quan trực tiếp tham mưu, giải quyết hồ sơ;

- Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết: Cơ quan có trách nhiệm trình cấp có thẩm quyền Thông báo không giải quyết hồ sơ (Mẫu số 07) của cơ quan trực tiếp tham mưu, giải quyết hồ sơ, nêu rõ lý do không giải quyết hồ sơ. Thông báo được nhập vào mục trả kết quả trong Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 02). Thời hạn thông báo phải trong thời hạn giải quyết theo quy định;

- Trường hợp hồ sơ quá hạn giải quyết: Cơ quan chủ trì giải quyết thủ tục hành chính phải có văn bản Thông báo hồ sơ quá hạn (Mẫu số 08) ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả và Văn bản xin lỗi (Mẫu số 09) của cơ quan đó (nếu do lỗi của công chức thuộc cơ quan chủ trì giải quyết hồ sơ trong quá trình thụ lý, tham mưu giải quyết hồ sơ nhưng trễ quá hạn). Công chức của “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả” nhập Sổ theo dõi hồ sơ (Mẫu số 02) và phần mềm điện tử (nếu có), gửi Thông báo hồ sơ quá hạn (Mẫu số 08) và chuyển Văn bản xin lỗi (Mẫu số 07) của cơ quan làm quá hạn giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức;

c) Trả kết quả giải quyết hồ sơ thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 6 của Quy chế này.

Chương III

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ

Điều 8. Vị trí của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân quận đặt tại Văn phòng Ủy ban nhân dân quận (là bộ phận trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận) và chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận (gọi chung là “Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận”).

2. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân 16 phường đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân 16 phường trên địa bàn quận (là bộ phận trực thuộc Ủy ban nhân dân 16 phường) và chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường (gọi chung là “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp phường*”).

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân quận nhưng có trụ sở riêng (nằm ngoài khuôn viên Trung tâm hành chính của Ủy ban nhân dân quận) đặt tại trụ sở làm việc của cơ quan đó (như: Phòng Giáo dục và Đào tạo; Ban Tiếp công dân trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận) và chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp của Thủ trưởng cơ quan đó (gọi chung là “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp quận*”).

4. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan được tổ chức theo ngành dọc, như: Chi cục Thuế quận Gò Vấp, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận Gò Vấp... (gọi chung là “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan được tổ chức theo ngành dọc*”); thực hiện theo quy định, hướng dẫn của cơ quan chủ quản ngành dọc.

Điều 9. Diện tích làm việc, trang thiết bị Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Diện tích làm việc tối thiểu của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- a) “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận*”: 80m²;
- b) “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp phường*”: 40m²;
- c) “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp quận*”: 40m²;
- d) “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan được tổ chức theo ngành dọc*”: thực hiện theo quy định, hướng dẫn của cơ quan chủ quản theo ngành dọc.

- Trong tổng diện tích làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải dành khoảng 50% diện tích để bố trí nơi ngồi chờ cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

- Đối với những cơ quan, đơn vị còn khó khăn về cơ sở vật chất, chưa đủ diện tích bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định thì xem xét bố trí theo đúng quy định hoặc phải bảo đảm đủ diện tích quy định khi cải tạo, xây mới trụ sở hoặc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị.

2. Trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Trang thiết bị chung cho các “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*”:

Trang thiết bị chung (tối thiểu) phải có: máy vi tính, máy photocopy, máy fax, máy in, điện thoại cố định, ghế ngồi, bàn làm việc, nước uống, quạt mát hoặc máy điều hòa nhiệt độ và các trang thiết bị cần thiết khác để đáp ứng nhu cầu làm việc và yêu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước.

b) Trang thiết bị của “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại*”:

- Được đặt tại vị trí trang trọng của cơ quan hành chính nhà nước, thuận tiện cho cá nhân, tổ chức trong quá trình thực hiện các giao dịch hành chính;

- Được bố trí khoa học theo các khu chức năng, bao gồm:

+ Khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính;

+ Khu vực đặt các trang thiết bị điện tử, kể cả máy lấy số xếp hàng tự động, tra cứu thông tin, thủ tục hành chính, tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

+ Khu vực tiếp nhận và trả kết quả được chia thành từng quầy tương ứng với từng lĩnh vực khác nhau;

+ Bố trí đủ ghế ngồi chờ, bàn để viết dành cho cá nhân, tổ chức đến giao dịch.

- Có phần cứng của hạ tầng công nghệ thông tin và các thiết bị chuyên dụng theo quy định; có đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; áp dụng phần mềm điện tử theo quy định.

Điều 10. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Yêu cầu

a) Đội ngũ công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đảm bảo đủ về số lượng và có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp đáp ứng yêu cầu công việc;

b) Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm và tính chuyên nghiệp cao;

c) Có tác phong, thái độ chuẩn mực, có khả năng giao tiếp tốt với cá nhân, tổ chức.

2. Trách nhiệm

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

b) Tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch hành chính;

c) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác đảm bảo cá nhân, tổ chức chỉ phải bổ sung hồ sơ một lần;

d) Tiếp nhận hồ sơ hành chính của cá nhân, tổ chức theo quy định;

đ) Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của địa phương;

e) Mặc đồng phục và đeo bảng tên công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

g) Thực hiện các quy định khác của pháp luật.

3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ và văn hóa công sở, kỹ năng giao tiếp, ứng xử với cá nhân, tổ chức;

b) Được hưởng chế độ hỗ trợ theo quy định.

4. Quản lý công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

a) Công chức làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận*” thuộc biên chế của Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận;

b) Công chức làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp phường*” gồm các chức danh công chức công tác tại Ủy ban nhân dân 16 phường theo quy định tại Khoản 2 Điều 3 Nghị định số 92/2009/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 2009 của Chính phủ về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã; do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phân công căn cứ tình hình thực tế tại địa phương;

c) Công chức làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp quận*” (như: Phòng Giáo dục và Đào tạo; Ban Tiếp công dân trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận) thuộc biên chế của cơ quan và chịu sự quản lý, phân công trực tiếp của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn đó;

d) Công chức làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan được tổ chức theo ngành dọc*” (như: Chi cục Thuế quận Gò Vấp, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận Gò Vấp...): do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý, phân công nhiệm vụ theo quy định, hướng dẫn của cơ quan chủ quản ngành dọc.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM TRIỂN KHAI CƠ CHẾ MỘT CỬA, CƠ CHẾ MỘT CỬA LIÊN THÔNG

Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

1. Chịu trách nhiệm tổ chức quán triệt, phổ biến đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị mình được giao quản lý, phụ trách về triển khai thực hiện tốt cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp theo đúng Quy chế này. Trong đó, chú ý việc xây dựng “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại*” theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 3677/QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Nghiên cứu xây dựng và ban hành quy trình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan, đơn vị, địa phương và Quy chế hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc trách nhiệm quản lý.

3. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ủy ban nhân dân quận nghiên cứu thực hiện “*cơ chế một cửa*” và đề xuất áp dụng “*cơ chế một cửa liên thông*” giữa các đơn vị sự nghiệp công lập với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận có liên quan đến quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, tạo điều kiện thuận lợi cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính.

4. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ hành chính cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp theo đúng quy định của pháp luật hiện hành. Trong đó, chú ý việc thực hiện đúng các biểu mẫu quy định tại Quy chế này, thực hiện nghiêm túc Văn bản xin lỗi (*Mẫu số 07*) đối với các trường hợp quá hạn giải quyết (ghi rõ lý do quá hạn, thời hạn trả kết quả), việc yêu cầu bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện ***không quá 01 (một) lần*** trong suốt quá trình giải quyết hồ sơ tại cơ quan, đơn vị.

5. Thường xuyên chủ động rà soát thủ tục hành chính, chủ động phối hợp với Phòng Tư pháp kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân quận đề xuất, kiến nghị Ủy ban

nhân dân Thành phố đối với các thủ tục hành chính lạc hậu, cần cập nhật, bổ sung nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

6. Bố trí diện tích làm việc, trang thiết bị của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị đảm bảo các trang thiết bị chung (mức tối thiểu) theo quy định.

7. Bố trí phân công công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị.

8. Công khai các quy định, quy trình thủ tục hành chính đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng theo quy định; công khai các chuẩn mực, các quy định hành chính để tạo thuận lợi cho việc kiểm tra, giám sát.

9. Tạo điều kiện cán bộ, công chức, viên chức được tham gia tập huấn đầy đủ về nghiệp vụ và cách giao tiếp, ứng xử với các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết công việc, thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

10. Thông tin, tuyên truyền để các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính biết về hoạt động của cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp.

11. Định kỳ hàng năm, **trước ngày 05 tháng 11**, có báo cáo tổng kết tình hình thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, đánh giá và đề xuất những giải pháp để nâng cao hiệu quả việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

12. Chủ động xây dựng và đề xuất xây dựng quy chế phối hợp trong quá trình giải quyết hồ sơ giữa cơ quan cấp trên, cấp dưới hoặc với cơ quan ngành dọc, nhằm đảm bảo tính liên thông trong giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân quận trực tiếp phụ trách nội dung cải cách thủ tục hành chính

1. Phòng Tư pháp:

a) Chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đang thực hiện thủ tục hành chính rà soát, tham mưu Ủy ban nhân dân quận đề xuất, kiến nghị Ủy ban nhân dân Thành phố những nhóm thủ tục hành chính/những lĩnh vực có thủ tục hành chính cần phải thực hiện “*cơ chế một cửa*” theo quy định tại Khoản 1 Điều 5 của Quy chế này và khuyến khích mở rộng áp dụng “*cơ chế một cửa liên thông*” giữa các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn quận Gò Vấp (bên cạnh 05 lĩnh vực quy định tại Khoản 2 Điều 5 của Quy chế này) theo hướng tinh gọn, liên thông, thuận tiện nhất cho các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp (trong đó, chú ý kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực nhà đất; đầu tư); chủ động đề xuất các giải pháp, sáng kiến nhằm nâng cao hiệu quả cải cách thủ tục hành chính/nhóm thủ tục hành chính thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” tại địa bàn quận;

b) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị về phạm vi áp dụng các thủ tục hành chính/nhóm thủ tục hành chính phải thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” tại các cơ quan hành chính nhà nước; phạm vi các thủ tục hành chính/nhóm thủ tục hành chính áp dụng “*cơ chế một cửa*” đối với các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước...;

c) Định kỳ hàng năm, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính, kế hoạch kiểm tra việc thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính theo “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” trên địa bàn quận.

2. Phòng Nội vụ:

a) Hướng dẫn, kiểm tra việc bố trí cán bộ, công chức làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận*” thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận; “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp phường*” thuộc Ủy ban nhân dân 16 phường; “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan chuyên môn cấp quận*” (như: Phòng Giáo dục và Đào tạo; Ban Tiếp công dân trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận);

b) Phối hợp với các Sở - ngành Thành phố hướng dẫn, kiểm tra việc bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan được tổ chức theo ngành dọc*” (như: Chi cục Thuế quận Gò Vấp, Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai quận Gò Vấp...);

c) Tăng cường tham mưu Ủy ban nhân dân quận mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại các “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*” trên địa bàn quận Gò Vấp;

d) Tham mưu Ủy ban nhân dân quận báo cáo Sở Nội vụ về tình hình thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” **trước ngày 25 tháng 11** hàng năm.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân quận:

a) Bố trí diện tích làm việc và trang thiết bị tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận*” trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận theo quy định tại Điều a Khoản 1 và Khoản 2 Điều 9 của Quy chế này.

b) Rà soát, nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan chuyên môn và Ủy ban nhân dân 16 phường, đảm bảo hoạt động của “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận*” theo hướng thực hiện mô hình “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại*” theo quy định tại Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định số 3677/QĐ-UBND ngày 28 tháng 7 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

c) Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền trên Website quận Gò Vấp để cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết về định hướng hoạt động của “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn quận Gò Vấp.

d) Chủ trì, phối hợp với Phòng Nội vụ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc quận tổ chức sắp xếp, bố trí và phân công cán bộ, công chức, viên chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp làm việc tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận*” trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận.

đ) Phối hợp với Phòng Nội vụ tham mưu, triển khai áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2008 và triển khai ISO điện tử tại “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp quận*” theo quy định.

4. Phòng Tài chính - Kế hoạch:

a) Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện thu phí, lệ phí tại các “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*” trên địa bàn quận theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

b) Tham mưu Ủy ban nhân dân quận kiến nghị, đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện chế độ hỗ trợ và công tác phí đối với công chức làm việc tại các “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*” các cấp trên địa bàn quận phù hợp tình hình thực tế.

Chương V

KINH PHÍ THỰC HIỆN VÀ KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 13. Kinh phí thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông

1. Kinh phí thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” do ngân sách nhà nước bảo đảm, được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hàng năm được cấp có thẩm quyền giao theo phân cấp ngân sách nhà nước.

2. Phòng Tài chính - Kế hoạch tham mưu Ủy ban nhân dân quận bố trí kinh phí thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” trong dự toán ngân sách của quận Gò Vấp theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và văn bản hướng dẫn thi hành; đồng thời, huy động và sử dụng các nguồn lực hợp pháp khác để tăng cường thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” thuộc phạm vi quản lý.

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật

1. Trách nhiệm và kết quả thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” là một trong những căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ công tác hàng năm của người đứng đầu và cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường, cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các “*Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả*” trên địa bàn quận hoàn thành tốt các nhiệm vụ trong việc thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” theo Quy chế này, được xem xét, khen thưởng hàng năm theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm các quy định tại Quy chế này hoặc cản trở việc tổ chức thực hiện “*cơ chế một cửa*”, “*cơ chế một cửa liên thông*” thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường chịu trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy chế này; tổng kết, đánh giá, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân quận (thông qua Phòng Nội vụ) **trước ngày 10 tháng 11** hàng năm để tổng hợp, báo cáo Sở Nội vụ theo quy định.

Quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, phải kịp thời báo cáo (bằng văn bản) gửi về Phòng Nội vụ để hướng dẫn giải quyết hoặc tổng hợp, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét điều chỉnh hoặc bổ sung Quy định này cho phù hợp. 

CHỦ TỊCH



Lê Hoàng Hà